

경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 한화손해보험㈜

2. 제재조치일 : 2026. 6. 30.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선 2건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험금 지급기준 관리절차 강화 필요

한화손해보험㈜(이하 '회사')는 보험금 지급기준 신설·변경 등에 대한 보험소비자 보호와 내부통제 기능 강화를 위해 '보험금 지급기준 심사협의체*'를 운영하고 있으나,

* 보험금 지급기준 신설·변경에 관한 사항 등을 협의하기 위해 보상본부파트, 소비자보호파트, 법무파트, 상품개발파트 등으로 구성된 내부 협의기구

2022.9월 보험금 지급기준 심사협의체 운영 이후 2024.10월까지 신설·변경된 보험금 지급심사기준 127건 중 4건만 심의를 거치는 등* 보험금 지급기준 심사협의체 운영이 미흡하였다.

* 회사 '심사협의체 운영계획'에 따르면 대법원 판례 등에 따른 보험금 지급기준 변경은 동 협의체 심의 대상임에도 이를 누락

<조치할 사항>

따라서 회사는 공정하고 객관적인 보험금 지급기준이 운영될 수 있도록 협의체를 운영함에 있어 협의체 참여 대상부서, 역할, 개최주기, 심의절차 및 대상 등을 명확히 하는 등 보험금 지급기준 관리절차 운영을 강화할 필요가 있습니다.

(2) 의료자문 편중 관리 강화 필요

(가) 금융소비자 보호 업무 독립성 강화 및 내부통제기준 준수 필요

보험회사는 의료자문 의뢰시 특정 의료기관 또는 자문의에게 편중되는 것을 방지하기 위하여 특정 의료기관 또는 자문의에 대한 의료자문 비율 또는 건수 제한 등 합리적 기준을 마련하여 보험금 지급 심사업무의 공정성과 객관성을 제고할 필요가 있다.

회사는 내규 「보험금 지급심사 관련 의료자문 업무지침」에 의료자문 편중관리 기준^{*}을 마련하여 특정 자문의에게 의료자문이 편중되지 않도록 자문의별 자문 건수를 관리하고 있으나, 동 기준을 초과하여 의료자문을 의뢰한 사례^{**}가 있었다.

* 자문의별 전월 10건 및 직전 3개월 30건 초과시 익월 의뢰 금지

** 자문의별 월 10건 초과 사례 47건

또한 회사는 내규 「의료자문관리위원회 설치 및 운영에 관한 규정」에 따라 의료자문관리위원회에서 자문의 선정 및 편중 방지 기준의 적정성, 의료자문 실시현황 등을 심의하여야 하는데도,

의료자문관리위원회의 분기별 심의과정에서 의료자문 편중관리 기준 초과 현황에 대한 검토가 누락되는 등 의료자문관리위원회 운영도 미흡하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 특정 자문의 등에 대한 의료자문 편중이 발생하지 않도록 편중여부에 대한 점검절차를 마련하고, 의료자문관리위원회에서도 편중관리 기준 초과내역 등을 검토·심의할 수 있도록 의료자문 관리업무를 강화할 필요가 있습니다.

나. 개선사항

(1) 의료자문 실시내역 관리체계 미흡

보험회사는 의료자문 실시내역을 정확히 기록·관리하여, 의료자문 편중 방지의 기초자료로 활용하는 등 기본적인 관리체계를 갖출 필요가 있다.

그러나 회사는 일반손해보험의 경우 의료자문 의뢰 현황 및 세부내역을 별도 전산시스템 없이 각 담당자가 수기(엑셀파일)로 관리하고 있어 자문의명 등을 잘못 기재한 사례가 있으며,

장기손해·자동차보험의 경우 전산시스템을 통해 의료자문 내역을 관리하고 있으나, 전산 입력과정에서 의료기관·자문의명을 공란으로 입력하거나, 업무 담당자가 전산시스템에 입력하는 의료자문 의뢰일과 실제 의료자문 의뢰서 공문의 날짜가 불일치하는 사례가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 특정 자문의 등에 대한 의료자문 편중 통제가 실효성 있게 운영될 수 있도록 의료자문 실시현황에 대한 관리를 체계화하고 이에 대한 점검절차를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(2) 손해사정서 접수 등 관리 미흡

보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서에 정정·보완(이하, '보정')이 필요한 경우 구체적인 사유와 근거를 명시하여 적시에 보정을 요청할 필요가 있으나,

회사는 손해사정서가 접수되거나 이에 대한 보정요청을 하는 경우, 관련 서류를 이미지 파일로만 전산 등록하고 실제 손해사정서 접수일 및 보정요청서 발송·도달일을 별도로 기록하거나 점검하지 않고 있다.

특히, 손해사정서 스캔 이미지 등록일을 접수일로 등록하는 등 이에 대한 관리가 미흡하였다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 손해사정서 접수 및 보정요청 등에 관한 관리체계를 정비하고 이에 대한 점검·관리를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.